

**S K R I P S I**

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR CAMAT BANGKINANG SEBERANG  
KABUPATEN KAMPAR**



**Oleh:**

**MUHAMMAD RIDHO**  
**NIM: 10875004123**

**PROGRAM S1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2012**

**S K R I P S I**

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR CAMAT BANGKINANG SEBERANG  
KABUPATEN KAMPAR**

**Guna Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar  
Sarjana Administrasi Negara (SI) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



**Oleh:**

**MUHAMMAD RIDHO**  
**NIM: 10875004123**

**PROGRAM S1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2012**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT BANGKINANG SEBERANG KABUPATEN KAMPAR**

**OLEH : MUHAMMAD RIDHO**

*Penelitian dilakukan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar. Dengan tujuan untuk mengetahui proses pelayanan, hambatan-hambatan dan proses pelayanan publik pada Kantor Camat Tersebut penelitian menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tanggapan masyarakat yang ada dilingkungan kantor Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar yang pernah merasakan pelayanan. Di samping itu penulis juga menggunakan data sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari bahan-bahan laporan berbagai sumber yang ada, analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dari hasil penelitian didapat.*

*Pelayanan publik dalam proses pelayanan di Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar. didalam kategori kurang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penelitian responden tentang kualitas pelayanan dengan indikator yang telah ditentukan melalui tabel yang tersedia bahwa faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar adalah Kurang Disiplinnya kerja aparat Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar., Kurangnya transparansi pelayanan, Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, Kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas. Sehingga dalam pelaksanaanya belum maksimal dari hasil kajian kepada pihak Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar agar lebih memperhatikan kualitas yang diterapkan para pegawai terhadap dan penciptaan komunikasi serta hubungan baik antara pegawai dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan dari pegawai tanpa ada rasa keterpaksaan.*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	14
I.3 Tujuan Penelitian .....	14
I.4 Manfaat Penelitian .....	15
BAB II : TELAAH PUSTAKA .....	16
2.1 Pengertian Pelayanan .....	16
2.2 Kualitas Publik .....	17
2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.5 Hakekat Pelayanan Publik.....	26
2.6 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam.....	27
2.7 Pengertian Kecamatan.....	28
2.8 Variabel Penelitian .....	29
2.9 Teknik pengukuran.....	29
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....	36
3.1 Tipe Penelitian .....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Jenis Sumber Data.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	37

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
3.6 Analisis Data .....	39
BAB IV : GAMBARAN UMUM .....	41
4.1 Kondisi Geografis Kecamatan .....	41
4.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kecamatan .....	49
BAB V : HASIL PENELITIAN .....	65
5.1 Identitas Responden .....	65
5.2 Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar .....	67
a. Kesederhanaan.....	67
b. Kejelasan dan Kepastian .....	71
c. Keamanan .....	77
d. Keterbukaan .....	81
e. Efesian .....	86
f. Ekonomis .....	91
g. Keadilan Yang Merata .....	95
h. Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	100
i. Ketepatan Waktu.....	101
5.3 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar .....	109
BAB VI : PENUTUP .....	112
6.1. Kesimpulan .....	112
6.2. Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jenis dan Bentuk-bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang .....	10
I.2 Jenis Pelayanan dan Tarif Retribusi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga.....	12
III.1 Keadaan Sampel Penelitian Berdasarkan Jabatan.....	39
IV.1 Luas Wilayah Kecamatan Menurut Desa/ Kelurahan Tahun 2012.....	42
IV.2 Jumlah Sarana Pendidikan Umum dan Pendidikan Agama Pada Kecamatan Bangkinang Seberang Tahun 2012.....	45
IV.3 Jumlah Sarana Ibadah Pada Kecamatan Bangkinang Seberang Tahun 2012.....	46
IV.4 Daftar Kependudukan Berdasarkan Jenis Kelamin Periode Bulan Januari 2012.....	47
IV.5 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang .....	48
IV.6 Jumlah Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Berdasarkan Pangkat /Golongan .....	48
IV.7 Daftar Sarana Kerja atau Fasilitas yang ada pada Kantor Camat Bangkinang Seberang .....	49
V.1 Umur Responden Yang dilayani pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar .....	65
V.2 Jenis Kelamin Responden yang menggunakan jasa Pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.....	66
V.3 Daftar Penghasilan Responden Perbulan .....	66
V.4 Tanggapan Responden Tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.....	67
V.5 Tanggapan Responden Mengenai Pemahamannya Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar .....	69

V.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat .....	70
V.7 Tanggapan Responden Mengenai budaya transparansi Pegawai dalam memberikan pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar .....	72
V.8 Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.....	74
V.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang kejelasan dan kepastian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat .....	76
V.10 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Dan Kenyamanan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.....	77
V.11 Tanggapan Responden Mengenai sistem prosedur yang diterapkan oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.....	78
V.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat.....	80
V.13 Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar .....	81
V.14 Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang.....	83
V.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat.....	85

V.16 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Mengenai Persyaratan Adminisrasi Harus Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Tidak Mengada-Ada.....	87
V.17 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Mengenai Solusi Yang Diberikan Kepada Masyarakat Yang Persyaratannya Tidak Lengkap .....	88
V.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Efesien pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat	90
V.19 Tanggapan Responden Mengenai nilai barang dan jasa yang lebih mementingkan kepada kepentingan umum.....	91
V.20 Tanggapan Responden mengenai ekonomis pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar....	93
V.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat.....	94
V.22 Tanggapan Responden mengenai keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar .....	95
V.23 Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terhadap masyarakat biasa (Pegawai Swasta /Tani).....	97
V.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang keadilan yang merata dalam mendapatkan pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat .....	99
V.25 Tanggapan Responden mengenai ketepatan waktu pegawai dalam memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang.....	101
V.26 Tanggapan Responden mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pengertian kepada masyarakat apabila pekerjaannya tidak selesai pada waktu yang ditetapkan .....	103
V.27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan umum yang diberikan oleh pegawai kantor camat bangkinang seberang	104



V.28	Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.....	105
------	--	-----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Organisasi Kecamatan Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Tahun 2012 .....	64
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan warga dan masyarakat, negara merupakan persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya. Untuk itu dibentuklah perangkat-perangkat kerja yang sistematis, yang berfungsi menjalankan tugas pemerintah, yang mana masing-masing pangkat atau organisasi pemerintah menjadi lebih transparans dengan adanya peraturan – peraturan tentang pelaksanaan sistem kerjanya.

Pemerintah mewirusaha meletakan publik pada barisan terdepan, sehingga harus lebih responsif terhadap apa yang merupakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan publik. Untuk mewujudkan pemerintah yang berorientasi pada publik tersebut, hal-hal yang harus di perhatikan adalah :

- a. Mendekatkan diri pada publik. Maksudnya: menghormati, menghargai, secara aktif menanyakan kepada publik apa yang harus dibantu, mendengarkan kata publik, dan mengundang kembali publik.
- b. Meletakkan metode mutu terpadu, artinya bahwa organisasi-organisasi secara terus menerus menyatakan apa yang diinginkan oleh publik, kemudian membentuk jasa dan proses produksi untuk mewujudkannya. Setiap produk hendaknya menjadi nilai tambahan bagi publik.

- c. Menetapkan publik sebagai pengemudi, bahwa keinginan publik lah yang harus diikuti oleh pemberi jasa.
- d. Mengubah perhatian pemerintah yang baik dari yang berorientasi pada lembaga publik menjadi yang berorientasi pada publik.

Salah satu tujuan bangsa Indonesia yang harus diperjuangkan yaitu upaya untuk mencerdaskan bangsa melalui Pendidikan Nasional. Masa depan dan arah tujuan pembangunan di tentukan oleh keunggulan sumber daya manusia yang dimilikinya, disamping sumber daya alam dan modal. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dapat menjadi subjek pembangunan untuk berhasil dalam mengelola sumber daya bagi kepentingan kesejahteraan masyarakat dimasa yang akan datang.

Dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan sumber daya manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilaksanakan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang menjadi keputusan bersama.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentuan dalam pencapaian tujuan organisasi. Karena itu yang menjadi hal pokok dalam program tersebut adalah pemberian pelayanan kepada anggota dengan sebaik-baiknya agar orang yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara adalah unit kerja yang menjalankan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah merupakan hal penting yang menjadi perhatian masyarakat

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayan publik (*Publik service*) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparatur pemerintah Kecamatan Bangkinang Seberang.

Perubahan yang sangat fundamental dikalangan anggota masyarakat yang perlu direspon oleh aparatur pemerintah, yakni meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak berbangsa dan bernegara. Hal ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan fungsi pelayanan dari aparatur pemerintahan merupakan kewajiban aparatur.

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan.

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (public service), di mana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya Birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu lembaga/instansi pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul/ prima, sikap unggul dan prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani klien atau masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Untuk mendapat tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri. Menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya dan bagian lain untuk mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan

memiliki kemampuan mengenai keluhan para pelanggan atau klien secara professional, yang mana suatu cara teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain.

Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perilaku seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusia nya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok.

Paradigma pemerintah daerah yang dikembangkan menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang tertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti bahwa daerah mempunyai wewenang dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sebagai sarana untuk menunjang proses pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk diwilayah Kabupaten/ Kota yang dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/ Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Dalam mengembangkan tugas-tugas pemerintahan yang dibebankan oleh pemerintahan tingkat atasnya, pemerintah Kecamatan mengacu pada pasal 12 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.

Untuk menjalankan sebagai urusan Otonomi Daerah dapat dilihat dalam penjelasan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (1) yang sebagai berikut : Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaannya tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagai urusan Otonomi Daerah.

Untuk mengatur wilayah dan menerangkan tugasnya sebagai pimpinan Kecamatan yang menjadi wilayah kerja Camat, untuk itu berdasarkan pasal 126 ayat (3) Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebut bahwa yang menjadi tugas umum Camat terdiri dari :

1. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
4. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kecamatan;
5. Membina penyelenggaraan pemerintah desa/ kelurahan;
6. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya;



Dari tugas dan fungsi Camat tersebut, salah satunya adalah Melaksanakan Pelayanan Masyarakat, untuk melaksanakan itu semua pemerintah Kecamatan yang dalam hal ini Camat beserta para pegawainya dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi guna pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, untuk itu diperlukan adanya pemerintahan yang harus benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat dan bukan sekedar menjadi alat pemerintah.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Camat dan sebagai perangkat daerah yang mengelola wilayah Kecamatan tidak bisa bekerja sendiri, oleh karena itu Camat dibantu oleh stafnya ( perangkat kecamatan ) yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada Camat, berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaannya, kantor Camat Bangkinang Seberang terdiri dari beberapa unsure, yaitu:

1. Unsur pimpinan terdiri dari Camat Bangkinang Seberang
2. Unsur pembantu pimpinan yang terdiri dari Sekcam
3. Unsur pelaksana terdiri dari kepala urusan dan kepala seksi
4. Kelompok jabatan fungsional

Tiap-tiap unsur melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan urusan masing-masing, karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas Camat akan dipengaruhi kemampuan pada masing-masing unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur kantor Camat Bangkinang Seberang terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan aparaturnya Kantor Camat Bangkinang Seberang ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Bangkinang Seberang, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa.

Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan untuk Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ KEP/ M/ PAN/ 2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan dan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Sejalan dengan itu, pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindak lanjuti dengan ditetapkannya intruksi Presiden Nomor : 5 Tahun 2004 tentang percepatan Pemberantasan Korupsi, yang mengintruksikan antara lain kepada menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara untuk menyiapkan rumusan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk mengefektifkan kualitas pelayanan publik dengan melalui penyusunan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Sebagai mana implementasi dilapangan, pemerintah juga telah menetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( MENPAN ) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pedoman penyusunan Standar pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Sarana dan Prasarana
9. Ketepatan Waktu

Sebagaimana yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan Bangkinang Seberang yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di kantor Camat Bangkinang Seberang secara umum dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.1 : Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Adminstrasi Kependudukan	- Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
		- Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
		- Pembuatan Surat Kelahiran
		- Pembuatan Surat Kematian
2	Surat Pengantar Perizinan	- Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
		- Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3	Surat Pengantar Keterangan	- Surat Keterangan Tanah (SKT), Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli, Keterangan Hibah
		- Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
		- Surat Keterangan Pindah
4	Surat-Surat Lainnya	- Surat Rekomendasi
		- Legalisir

*Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang 2012*

Sehubungan dengan masalah penelitian ini, berikut penulis mengemukakan beberapa prosedur pelayanan di kantor Camat Bangkinang Seberang, yaitu dapat dilihat dibawah ini :

#### 1. Administrasi Kependudukan

Prosedur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk/KTP:

- Surat keterangan dari Kepala Desa/ Lurah atau surat keterangan pindah bagi pendatang baru
- Kartu keluarga/ KK
- Pengisian blanko Kp-1 dari Kepala Desa/Lurah yang bersangkutan
- Tanda bukti setoran PBB
- Pas fhoto 2x3 sebanyak dua lembar

- Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya adalah selama 3 (tiga) hari kerja

## 2. Surat Pengantar Perizinan

Prosedur Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan/ IMB dan Surat Izin Tempat

Usaha/ SITU :

- Pengisian blanko
- Penandatanganan ditingkat RT/RW
- Penandatanganan oleh Kepala Desa/Lurah
- Rekomendasi dari Camat
- Lama waktu yang digunakan oleh aparat kecamatan dalam pembuatan surat IMB ini adalah 3( tiga) hari

## 3. Surat Pengantar Keterangan

Prosedur Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah/ SKGR:

- Surat dasar lama
- Surat keterangan RT/RW
- Surat keterangan Kepala Desa/Lurah
- Penandatanganan mengetahui dari Camat
- Lama waktu yang digunakan untuk penyelesaian adalah 1 (satu) hari.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa dalam pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk/ KTP Lama proses 3 (tiga) hari, Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan/ IMB lama proses 3 (tiga) hari, dan Keterangan Ganti Rugi Tanah/ SKGR lama proses 1 (satu) hari. Namun dalam kenyataannya pembuatan Kartu tanda Penduduk, Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan dan

Keterangan Ganti Rugi Tanah memakan waktu hingga 1 (satu) Minggu dan tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, serta keliru lokasi, maka masyarakat tidak akan merasa puas. Dan hal ini mengakibatkan betapa rendahnya produktifitas pelayanan secara efektif maupun secara efisien

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten kampar No. 21 Tahun 2003 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.2 : Jenis Pelayanan dan Tarif Retribusi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan Kartu Keluarga.**

No	Jenis Pelayanan	Biaya
1.	Kartu Keluarga	Rp. 3.000,-
2.	Kartu Tanda Penduduk WNI	Rp. 5.000,-
3.	Kartu Tanda Penduduk WNA	Rp. 20.000,-
4.	Surat Keterangan Kelahiran WNI	Rp. 2.500,-
5.	Surat Keterangan Kelahiran WNA	Rp. 10. 000,-
6.	Surat Keterangan Kematian WNI	Rp. 2.500,-
7.	Surat Keterangan Kematian WNA	Rp. 10.000,-
8.	Surat Keterangan Lahir mati WNI	Rp. 2.500,-
9.	Surat Keterangan Lahir mati WNA	Rp. 5.000,-
10.	Surat Keterangan Penduduk sementara	Rp. 5.000,-
11.	Surat Keterangan Pindah Wni	Rp. 5.000,-
12.	Surat Keterangan Pindah WNA	Rp. 25.000,-
13.	Akte kelahiran WNI	
	b. Anak pertama	Rp. 10.000,-
	c. Anak kedua	Rp. 10.000,-
	d. Anak ketiga	Rp. 15.000,-
	e. Anak keempat dan seterusnya	Rp. 20.000,-
14.	Akte kelahiran WNA	
	Anak pertama dan seterusnya	Rp. 75.000,-
15.	Penerbitan surat keputusan bupati tentang persetujuan pencatatan kelahiran terlambat	
	a. WNI	Rp. 2.500,-
	b. WNA	Rp. 7.500,-

*Sumber : Perda Kabupaten kampar No. 21 tahun 2003*

Berdasarkan data diatas dapat kita ketahui biaya yang dikenakan untuk jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti untuk penerbitan Kartu Keluarga dikenakan biaya Rp.3000,- dan untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk WNI dikenakan biaya Rp.5000,- akan tetapi dari hasil pengamatan penulis dilapangan petugas banyak menaikkan tarif dengan alasan biaya administrasi, sehingga biaya yang dikenakan untuk penerbitan Kartu Keluarga dan untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp.50.000 sampai Rp.70.000.

Selain itu penulis juga menemui keluhan masyarakat tentang lambannya pekerjaan yang dilaksanakan oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang dan masih adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Ada kalanya pegawai yang berkompeten tidak ditempatkan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disuruh mencari pegawai tersebut dikantin pada saat jam kerja.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar No. 03 Tahun 2006 tentang Pembebasan Retribusi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Bab.II. jenis-jenis pungutan Retribusi yang dibebaskan dalam pasal 2 disebutkan bahwa “Setiap penduduk atau warga masyarakat Kabupaten Kampar yang akan mendapatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk dibebaskan biaya pemungutan Retribusi”. Dan dalam pasal 3 disebutkan “pembebasan pemungutan Retribusi sebagaimana tersebut pasal 2 adalah “ Biaya Penerbitan Kartu Keluarga. Tetapi dalam kenyataannya masyarakat masih dipungut biaya dalam pengurusannya. Masih adanya keluhan dari masyarakat dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang karena hasil

pekerjaannya masih ada yang salah dalam hal pengetikan dan pembuatan surat-surat yang dikeluarkan oleh pihak kecamatan Bangkinang Seberang.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah mengenai pelayanan umum tersebut dengan judul, “ *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar*”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, dapatah dirumuskan suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Mengapa Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar tidak sesuai dengan semestinya ?
2. Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Bangkinang Seberang dalam melakukan Pelayanan Publik ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pegawai Kecamatan Bangkinang Seberang dalam melakukan pelayanan publik



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Sebagai bahan masukan bagi aparaturnya pemerintah Kantor Camat Kecamatan Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik serta membandingkan antara teori yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahan.

2. Secara Praktis

Sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial khususnya perkembangan ilmu pemerintahan

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut J.P.G Sianipar ( 1999: 50) pelayanan adalah cara sekelompok orang melayani, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Pelayanan mempunyai kata dasar yaitu layanan, yang berarti memberikan jasa dari sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik ( Lijan Poltak, 2007 : 4)

Menurut Boediono ( 2003 : 60) bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Sedangkan menurut Soeratno ( 1997 : 111) bahwa yang dikatakan dengan pelayanan adalah layanan terhadap peminat atau masyarakat dengan tujuan memberikan keyakinan kepada masyarakat.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen ( Customer atau yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Dari uraian di atas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah suatu usaha membantu masyarakat yang disengaja dan bertanggungjawab dalam memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa dalam rangka mencapai tujuan Negara guna mencapai kepuasan masyarakat.

Secara spesifik Moenir (2003: 53) membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan dengan lisan  
Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS) dimana layanan informasi dan sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Pelayanan melalui tulisan  
Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- c. Pelayanan dengan perbuatan  
Pada umumnya layanan dalam perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas ditingkat menengah dan bawah.

## **2.2 Pengertian Publik**

Menurut Inu Kencana dkk ( 1999: 18) Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti *umum*, *masyarakat* dan *Negara* dipakai berganti-gantian misalnya :

- Definisi publik sebagai umum misalnya *public offering* (Penawaran umum), *public utility* (Perusahaan umum), *public ownership* ( Milik Umum) dan lain-lain.

- Defenisi publik sebagai masyarakat misalnya public service (pelayanan masyarakat), public relatioan ( hubungan masyarakat) dan lain-lain.
- Defenisi publik sebagai Negara misalnya *public building* ( gedung Negara), *public sector* ( sector Negara) dan lain-lain.

Oleh karena itu, publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan kepada masyarakat.

### **2.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Syafi'I ( 2003: 116 ) Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap masyarakat sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan, dengan biayanya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang di berikan relatif bagus.

Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Lijan Poltak ( 2007: 5) ialah pemenuhan kebutuhan mayarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki.(Nurcholis, 2007:289 ).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan penjelasan diatas dapat dikatakan pelayanan apabila pemerintah dalam melakukan setiap kegiatan baik itu secara fisik, non fisik atau administratif lebih mengutamakan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya menurut Wasistiono ( 2003 : 4 ) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah suatu pendekatan dalam penyelenggara pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama ([jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2Ags05123150.pdf](http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2Ags05123150.pdf)).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa dipemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan secara baik dan profesional.

Dengan mengikuti uraian tersebut maka yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu pelayanan yang di berikan oleh pemerintah daerah kepada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan. Benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan Norma yang mereka miliki. Jadi, publik yang di maksud di sini adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah suatu pemerintah daerah yang mempunyai pikiran, perasaan dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintahan daerah berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi empowering yang dialami oleh masyarakat ( Thoha, 2003:20).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu serta sekaligus dapat membangun kualitas

manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 Tahun 2009 yang mengetengahkan Asas-asas pelayanan seperti :

1. Kesederhanaan, dimaksud disini adalah prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
2. Kejelasan dan Kepastian, dimaksud disini adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai
  - a. Prosedur atau tata cara pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative;
  - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian dan pelayanan
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian waktu wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat
5. Efisien, mengandung arti:
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata diperlakukan secara adil
8. Sarana dan Prasarana dalam artian sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informatika
9. Ketepatan Waktu dalam artian pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.



Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

#### **2.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Fandy Tjiptono ( 1995 : 13 ) Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dinamis.yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian diatas dapat diterima, yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut, ciri-ciri tersebut yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu atau proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC. Kebersihan dan lain-lain.

Peningkatan dalam pelayanan publik ditandai oleh peningkatan karya (performance improvement) yang berdasarkan konsepsional' dilakukan dengan berbagai cara yakni melalui perbaikan :

1. Efisiensi
2. Evektivitas
3. Kualitas
4. Kreativitas

Jadi bila keempat hal ini berhasil diupayakan perbaikannya maka akan didapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak Berdasarkan pengalaman dalam mengembangkan budaya produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai berikut :

- a. *Responsiveness* ialah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* ialah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- c. *Accountability* ialah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 ( Tujuh ) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahannya, yaitu:

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, indikasi faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparaturnya pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya;

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas masyarakat.

Dari uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

## **2.5 Hakekat Pelayanan Publik**

Menurut Sudarmayanti ( 2004 : 83 ) yang dimaksud dengan hakekat pelayanan Publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi ini instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.

2. Mendorong supaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut AS. Moenir ( 2000 : 27 ) yang dimaksud dengan hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu dikatakan sebagai suatu proses, Artinya pelayanan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

## **2.6 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam.**

Dalam Al Qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggungjawabannya di akhirat.

Allah menganjurkan berbuat baik lah kepada sesama seperti yang dijelaskan dalam Al Qur'an Surat An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا

بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

*Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu*

*menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Surah An-nisa, ayat : 58)*

## **2.7 Pengertian Kecamatan**

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten/ Kotamadya yang terdiri atas Desa dan Kelurahan. Dalam hal Otonomi Daerah, Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten/ Kotamadya yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawah pimpinan Camat.

Menurut Nurcholis, ( 2005 : 133) yang dimaksud dengan Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Camat adalah perangkat kabupaten /kota bukan sebagai kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah. Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pada pasal 126 ayat (1) disebutkan : kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah

Pendelegasian sebagian kewenangan bupati/walikota kepada Camat dapat menggunakan dua pola yaitu:

1. Seragam untuk semua Kecamatan
2. Seragam untuk kewenangan tertentu yang bersifat umum ditambah dengan kewenangan spesifik ( khusus ) yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. (wasistiono, 2003 : 86).

Melalui pendelegasian kewenangan yang bervariasi sesuai dengan kondisi objektif Kecamatan, dapat disusun langkah-langkah strategi lanjutan sebagai berikut :

1. Menyusun organisasi Kecamatan
2. Menyusun perkiraan kebutuhan personil dilihat dari jumlah dan kualitas
3. Mempekirakan kebutuhan anggaran untuk setiap Kecamatan
4. Mempekirakan kebutuhan sarana dan prasarana mendukung minimal.

## **2.8 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian digunakan agar tidak terjadi kesalahpersepsian dalam pemahaman terhadap penulisan, dimana ditulislah batasan-batasan pengertian pelayanan publik yang digunakan untuk mem bahasnya Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 Tahun 2009 antara lain yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Sarana dan prasarana
9. Ketepatan waktu

## **2.9 Teknik Pengukuran**

Setelah data terkumpul sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian, maka selanjutnya diadakan pengukuran pada setiap indikator penelitian. Untuk pengukuran dapat dilaksanakan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disusun kepada setiap responden yang terpilih, dimana

pertanyaan diberikan secara terbuka agar responden dapat memberikan alasan dan tanggapannya secara luas pula.

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian maka teknik pengukuran mengacu pada pendapat teoritis para pakar. Akan tetapi lebih dikonkritkan dalam melakukan penelitian. Pelayanan publik adalah tugas pemerintah untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan legalitas (pengesahan) dari pemerintahan Kabupaten Kampar.

Dalam hal ini dapat diberikan kategori penilaian responden terhadap pelaksanaan pelayanan publik :

Sangat Baik : Apabila jawaban responden terbanyak adalah Sangat baik (a)

Cukup baik : Apabila jawaban responden terbanyak adalah Cukup baik (b)

Tidak Baik : Apabila jawaban responden terbanyak adalah Tidak baik (c)

Adapun konsep yang dipakai adalah keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 yang meliputi antara lain :

- a. Kesederhanaan, dimaksud disini adalah prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang menggunakan prosedur atau tata cara tidak berbelit-belit.



- Cukup baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang menggunakan prosedur atau tata cara terkadang berbelit-belit.
- Tidak baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang menggunakan prosedur atau tata cara secara berbelit-belit.

b. Kejelasan dan Kepastian, dimaksud disini adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara, persyaratan pelayanan, rincian biaya, jadwal waktu penyelesaian dan transparansi. Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang sangat mau memberikan kejelasan dan kepastian terhadap pelayanan dan transparansi
- Cukup Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang Cukup mau memberikan kejelasan dan kepastian terhadap pelayanan dan kurang transparansi
- Tidak Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak mau memberikan kejelasan dan kepastian terhadap pelayanan dan tidak transparansi

c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila pelayanan umum yang diberikan Aparatur kantor Camat sangat dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- Cukup baik : Apabila pelayanan umum Cukup dapat memberikan keamanan dan kenyamanan terkadang kurang memberikan kepastian hukum
- Tidak baik : Apabila pelayanan umum tidak dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta tidak dapat memberikan kepastian hukum

d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian waktu wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang sangat mau menginformasikan prosedur atau tata cara persyaratan secara terbuka agar mudah dipahami oleh masyarakat.
- Cukup Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang Cukup mau menginformasikan prosedur atau tata cara

persyaratan secara terbuka agar mudah dipahami oleh masyarakat.

- Tidak Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak mau menginformasikan prosedur atau tata cara persyaratan secara terbuka agar mudah dipahami oleh masyarakat.

e. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan persyaratan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak mengada-ada. Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang meminta persyaratan administrasi sangat sesuai dengan kebutuhan dan tidak mengada-ada
- Cukup Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang meminta persyaratan administrasi Cukup sesuai dengan kebutuhan dan terkadang mengada-ada
- Tidak Baik : Apabila Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang meminta persyaratan administrasi tidak sesuai dengan kebutuhan dan mengada-ada

f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sangat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku
- Cukup baik : Apabila biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Cukup sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku
- Tidak baik : Apabila biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan Yang Merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata diperlakukan secara adil. Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila jangkauan pelayanan umum yang diberikan Aparatur kantor Camat Bangkinang Seberang sangat diperlakukan secara adil.
- Cukup baik : Apabila jangkauan pelayanan umum yang diberikan Aparatur kantor Camat Bangkinang Seberang Cukup diperlakukan secara adil.

- Tidak baik : Apabila jangkauan pelayanan umum yang diberikan Aparatur kantor Camat Bangkinang Seberang tidak diperlakukan secara adil.

h. Ketepatan Waktu dalam artian pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Adapun teknik pengukurannya adalah :

- Sangat Baik : Apabila pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- Cukup baik : Apabila pelaksanaan pelayanan umum terkadang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan terkadang kurang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- Tidak baik : Apabila pelaksanaan pelayanan umum tidak diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Menurut Sugiyono ( 2003 : 11 ) Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (indevenden) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Suatu penelitian yang berusaha menjawab seperti : *“Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar dan Apakah Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Oleh Pegawai Kecamatan Bangkinang Seberang dalam melakukan Pelayanan Publik.*

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar pada tahun 2012

#### **3.3 Jenis Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data pokok dalam penelitian yang diperoleh langsung dari responden dengan cara menyebarkan angket yaitu berupa informasi tentang pelayanan yang diberikan langsung dengan permasalahan yang ada dilapangan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data pendukung penelitian, diperoleh dari instansi terkait yang dibutuhkan untuk penelitian ini yang mencakup :

- a. Jenis pelayanan yang diberikan Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.
- b. Jumlah aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.
- c. Sejarah singkat berdirinya Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.
- d. Struktur organisasi Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.
- e. Keadaan penduduk Kecamatan Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar
- f. Sarana dan prasarana pendidikan serta sarana peribadatan di Kecamatan Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

- a. Observasi (pengamatan)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan aktivitas pelayanan publik yang terjadi di Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.

- b. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara tanya-jawab langsung dengan responden, yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.

- c. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan adalah suatu metode yang dipakai dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa dengan alternatif yang diperlukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu bukti-bukti dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang diperlukan penulis untuk dijadikan bahan dalam pembuatan penelitian.

### 3.5. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2003 : 90) yang di maksud dengan Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kuitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

#### 1. Masyarakat

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kecamatan Bangkinang Seberang yang pernah meminta pelayanan kepada Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang yang berjumlah 11834 orang berdasarkan data dari kantor Kecamatan Bangkinang Seberang Tahun 2012.

Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data penulis menentukan sampel dengan menggunakan teori Slovin ( Umar, 2004:146).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Besar Populasi Asumsi Pengunjung sebesar 11834

e :Nilai Keritis atau batas ketelitian yang diinginkan persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel sebesar 10 %



$$n = \frac{11834}{1 + 11834 (0,01)}$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Jadi Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Orang dari masyarakat Bangkinang Seberang yang pernah meminta pelayanan kepada Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Aksidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat dipergunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

## 2. Pegawai

Adapun jumlah pegawai di Kantor Camat Bangkinang Seberang berjumlah 24 orang, sedangkan yang menjadi sampel penelitian ini ialah pegawai yang melakukan pelayanan terdiri dari :

**Tabel III.1 Keadaan Sampel Penelitian Berdasarkan Jabatan**

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat Bangkinang Seberang	1 Orang
2	Sekretaris Camat	1 Orang
3	Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian	1 Orang
4	Staf-Staf Bagian Umum dan Kepegawaian	2 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>5 orang</b>

*Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang, 2012*

### 3.6 Analisis Data

Untuk mengetahui pelayanan publik pada kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar, dalam menganalisis penulis akan menuangkan dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan persentase rata-rata (Arikunto 2006 : 79), untuk mencari persentase rata-rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 : 3$$

P= Persentase  
F= Frekuensi  
N= Total Jumlah

Dengan terlebih dahulu memberikan bobot untuk masing-masing pilihan yaitu :

Pilihan A dengan bobot 3

Pilihan B dengan bobot 2

Pilihan C dengan bobot 1

Untuk memahami baik atau tidaknya pelayanan yang dilakukan maka akan diberi ukuran (Arikunto 2006 :77) :

0% - 39% = Tidak baik

40%- 55% = Kurang Baik

56% - 75% = Cukup Baik

76% - 100% = Sangat Baik

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Kondisi Geografis Kecamatan**

##### **a. Sejarah Kecamatan**

Kecamatan Bangkinang Seberang adalah merupakan kecamatan yang baru berdiri yang diresmikan pada tanggal 16 Desember 2005 terpisah dari Kecamatan induknya yaitu Kecamatan Bangkinang. Pemecahan kecamatan ini berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar nomor 22 Tahun 2003 tanggal 10 November 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Bangkinang Seberang. Pemekaran Kecamatan ini karena tuntutan akan peningkatan pelayanan masyarakat agar lebih dekat menyentuh kepada semua kalangan dan masyarakat. Bangkinang Seberang inilah yang benar-benar Warga Bangkinang Asli atau penduduk yang berdarah Bangkinang dan hanya sebagian kecil yang merupakan pendatang.

##### **b. Kondisi Wilayah**

Kecamatan Bangkinang Seberang terletak antara  $00.3^{00}$  Lintang Utara sampai  $00.20^{00}$  Lintang Utara dan  $100.55^{00}$  Bujur Timur sampai  $101.05^{00}$  Bujur Timur dan 450.475 Meter diatas permukaan laut, daerah yang dialiri oleh Sungai Kampar dan beberapa sungai kecil yang ikut mengalir wilayah Bangkinang Seberang yang terdiri dari daratan rendah dan perbukitan. Tanah yang subur menjadikan sektor pertanian dan perkebunan yang menjadi komoditi utama warga masyarakat, selain hasil sungai baik berupa ikan maupun hasil galian C.

### c. Luas Wilayah

Terdapat 2 Kelurahan dan 7 Desa dengan luas 849,50 Ha. Adapun luas masing-masing Desa /Kelurahan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel IV.1 : Luas Wilayah Kecamatan Menurut Desa/ Kelurahan Tahun 2012**

No	Kelurahan / Desa	Luas Wilayah Km <sup>2</sup>	Persentase (%)
1	Kelurahan Pasir Sialang	4,50	0,53
2	Kelurahan Pulau	1,50	0,18
3	Desa Muara Uwai	1,00	0,12
4	Desa Binuang	5,50	0,65
5	Desa Pulau Lawas	35,56	4,19
6	Desa Bukit Sembilan	16,44	1,94
7	Desa Laboi Jaya	4,95	0,58
8	Desa Suka Mulya	3,25	0,38
9	Desa Bukit Payung	8,30	0,98
<b>Jumlah</b>		<b>849,50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang, 2012*

Seperti yang telah terlihat diatas, Kecamatan Bangkinang Seberang terdiri dari 9 Desa/ Kelurahan, 7 Desa yang dipimpin oleh Kepala Desa, dan 2 Kelurahan yang masing-masing dipimpin oleh seorang Lurah. Seluruh Desa/ Kelurahan tersebut berstatus hukum definitif dan termasuk desa/ kelurahan dalam klasifikasi swadaya.

#### **d. Keadaan Alam**

Keadaan geografis alam Kecamatan Bangkinang Seberang adalah daratan rendah dan bukit yang sangat cocok untuk pertanian dan perkebunan seperti yang telah disampaikan diatas dengan komoditi utama adalah sawit, karet dan padi sawah. Sedangkan untuk hasil tambang Bangkinang Seberang mempunyai lokasi galian C yang sangat efektif dan mampu membantu perekonomian rakyat serta mengurangi angka pengangguran. Namun saat ini keberadaan tambang galian C sudah mulai merusak keseimbangan lingkungan hidup yang biasa mengakibatkan bencana sewaktu-waktu akibat banyaknya penambangan liar.

Kondisi alam yang banyak sungai dan rawa juga memungkinkan masyarakat berternak kerbau yang dilepas di rawa, karena semakin sempitnya daerah tempat kerbau mencari makan sehingga sudah menjadi hama yang merusak tanaman padi warga.

#### **e. Batas-Batas Wilayah**

Wilayah Kecamatan Bangkinang Seberang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar nomor 22 tahun 2003 masing-masing berbatasan dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kampar Utara
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bangkinang
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Salo

#### **f. Sosial Budaya**

Warga kecamatan Bangkinang Seberang mayoritas memeluk Agama Islam dengan kebudayaan Melayu dan menganut garis keturunan ibu seperti halnya suku Minang Kabau. Kebudayaan dan kebiasaan masyarakat lebih dikaitkan dengan kegiatan yang bernuasa keagamaan seperti kesenian Gubano yang syairnya berisikan salawat Nabi. Kesenian Rabana dengan nyanyian islami yang dimiliki hamper setiap kelompok Majelis Ta'lim dikecamatan Bangkinang Seberang.

Untuk pakaian adat didominasi oleh pakaian Melayu Riau asli dengan pelaminan yang khas dan rumah adat yang dikenal dengan rumah adat lantiak. Pesta adat perkawinan tradisional atau pesta tradisi lainnya seperti Ziarah Kubur. pada akhir raya tanggal 16 syawal tiap tahun pasti ada dan sampai sekarang ini masih terpelihara yaitu makan bajambau dengan isi aneka lauk, terutama ikan sungai yang menjadi hidangan adat.

#### **g. Sarana Pendidikan**

Pendidikan sebagai prioritas utama dari pembangunan berkembang baik di Kecamatan Bangkinang Seberang. Pendidikan perlu ditunjang oleh prasarana yang memadai. Pada umumnya, prasarana pendidikan berupa gedung-gedung sekolah yang ada dikecamatan Bangkinang Seberang boleh dikatakan hampir seluruhnya tersedia.

Untuk mengetahui jumlah Sarana Pendidikan Umum dan Pendidikan Agama pada Kecamatan Bangkinang Seberang dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel IV.2 : Jumlah Sarana Pendidikan Umum dan Pendidikan Agama Pada Kecamatan Bangkinang Seberang Tahun 2012**

No	Sarana Pendidikan Umum dan pendidikan Agama	Jumlah	Persentase (%)
1	PLAY GRUB	8	13,55
2	TK	8	13,55
3	SD	22	37,28
4	SDLB	1	1,69
5	SMP	4	6,77
6	SMA	1	1,69
7	MDA	7	11,86
8	MTS	4	6,77
9	MAN/ MAS	2	3,38
10	PESANTREN	2	3,38
	<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang, 2012*

Tabel 4.2 diatas memperlihatkan bahwa terdapat PLAY GRUB sebanyak 8 buah atau (13,55%), TK sebanyak 8 buah atau (13,55%), SD sebanyak 22 buah atau (37,28%), SDLB sebanyak 1 buah atau (1,69%), SMP sebanyak 4 buah atau (6,77%), SMA sebanyak 1 buah atau (1,69%), MDA sebanyak 7 buah atau (11,86%), MTS sebanyak 4 buah atau (6,77%), MAN/ MAS sebanyak 2 buah atau (3,38%), dan terakhir PESANTREN sebanyak 2 buah atau (3,38%).

#### **h. Sarana Ibadah**

Untuk menjalankan ritual kepada Tuhan yang maha esa, sangat perlu didukung oleh sarana dan prasarana, adapun sarana dan prasarana ritual adalah tempat peribadatan. Dimana tempat peribadatan ini selain dari tempat ibadah juga merupakan salah satu saluran yang penting untuk mengkomunikasikan pesan-pesan pembangunan dalam rangka mensosialisasikan suatu pembangunan kepada masyarakat. Banyaknya tempat ibadah di Kecamatan Bangkinang Seberang dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel IV.3 : Jumlah Sarana Ibadah Pada Kecamatan Bangkinang Seberang Tahun 2012**

No	Desa/ kelurahan	Rumah Ibadah			
		Masjid	Surau	Gereja	Pura
1	Kelurahan Pasir Sialang	7	4	-	-
2	Kelurahan Pulau	4	5	-	-
3	Desa Muara Uwai	5	8	-	-
4	Desa Binuang	1	4	-	-
5	Desa Pulau Lawas	3	6	-	-
6	Desa Bukit Sembilan	1	4	-	-
7	Desa Laboi Jaya	3	11	-	-
8	Desa Suka Mulya	3	9	1	-
9	Desa Bukit Payung	3	11	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

*Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang Tahun 2012*



Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa di Kecamatan Bangkinang Seberang terdapat dari 30 Masjid, 62 Surau, serta terdapat 1 Gereja, Sedangkan Pura pada Kecamatan Bangkinang Seberang tidak ada. Tempat Ibadah terbanyak pada Kecamatan Bangkinang Seberang ialah Masjid, karena mayoritas penduduk Kecamatan Bangkinang Seberang beragama Islam.

Berikut ini adalah tabel kependudukan dikecamatan Bangkinang Seberang berdasarkan jenis kelamin :

**Tabel IV.4 : Daftar Kependudukan Berdasarkan Jenis Kelamin Periode Bulan Januari 2012**

No	Kelurahan / Desa	Januari		
		Pria	Wanita	Total
1	Kelurahan Pasir Sialang	4.333	3811	8.144
2	Kelurahan Pulau	1496	1580	3.076
3	Desa Muara Uwai	1932	1882	3.814
4	Desa Binuang	908	847	1.755
5	Desa Pulau Lawas	1525	1508	3.033
6	Desa Bukit Sembilan	886	838	1.724
7	Desa Laboi Jaya	1462	1256	2.718
8	Desa Suka Mulya	1468	1369	2.837
9	Desa Bukit Payung	1379	1250	2.629
<b>Jumlah</b>		<b>15389</b>	<b>14341</b>	<b>29730</b>

*Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ( Capil)*

**Tabel IV.5: Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP	1 Orang	7
2	SLTA	8 Orang	53
3	D3	1 Orang	7
4	D4	1 Orang	7
5	S1	3 Orang	20
6	S2	1 Orang	7
<b>Jumlah</b>		<b>15 Orang</b>	<b>100</b>

*Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terdapat 1 Orang atau (6,66%) yang masih tamatan SMP, 8 Orang atau (53,33%), tamatan SLTA, 1 Orang atau (6,66%) tamatan D3, 1 Orang atau (6,66%) tamatan D4, 3 Orang atau (20%) tamatan S1, dan hanya 1 Orang atau (6,66%) yang berpendidikan S2.

**Tabel IV.6 : Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Berdasarkan Pangkat/ Golongan.**

No	Golongan Pegawai	Jumlah
1	Golongan IV	1 Orang
2	Golongan III	10 Orang
3	Golongan II	4 Orang
4	Golongan I	1 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>15 Orang</b>

*Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pangkat/ golongan Pegawai pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terdapat 1 Orang Golongan IV, 10 Orang Golongan III, 4 Orang Golongan II, dan terdapat 1 Orang Golongan I.

**Tabel IV.7 : Daftar Sarana Kerja atau Fasilitas yang ada pada Kantor Camat Bangkinang Seberang**

<b>Jenis Barang</b>	<b>Jumlah Barang</b>
Mesin Tik	1 Buah
Komputer	7 Unit
Meja Kerja	11 Buah
Kursi Kerja	11 Buah
Meja Kursi Tamu	4 Buah
Ruang Rapat	1 Buah

**Sumber : Kantor Camat Bangkinang Seberang Tahun 2012**

Dari tabel di atas dapat diketahui sarana kerja yang ada di Kantor Camat Bangkinang Seberang hampir memadai, ini terbukti dengan fasilitas pendukung pekerjaan yang ada di Kantor tersebut. Sehingga Pegawai akan mengalami kemudahan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kecamatan Bangkinang Seberang yaitu 1 buah Mesin Tik, 7 Unit Komputer, 11 Buah Meja Kerja, 11 Buah Kursi Kerja, 4 Buah Meja Kursi Tamu, 1 Buah Ruang Rapat.

#### **4.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kecamatan**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk menertibkan administrasi sesuai dengan struktur organisasi unit kerja Camat Bangkinang Seberang dengan mengacu pada peraturan daerah Kabupaten Kampar Nomor 06 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Kecamatan dan Kelurahan maka dibuat uraian tugas seperti berikut ini.

## **1. Camat**

Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Mengkoordinasi kegiatan Pemberdayaan Masyarakat
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasi penerapan dan pengakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- e. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintah
- g. Membina penyelenggaraan pemerintah Desa/ Kelurahan
- h. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya
- i. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan tugas-tugas pelimpahan wewenang yang telah diberikan oleh Bupati kepada Camat
- j. Membuat program kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja pemerintahan Kabupaten Kampar.
- k. Menjalankan kebijakan pemerintahan Kabupaten Kampar ditingkat Kecamatan
- l. Membantu Bupati dalam merumuskan kebijakan pemerintah Kabupaten Kampar dalam bidang pembangunan di tingkat Kecamatan
- m. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan

- n. Menyelenggarakan dan membina keamanan dan ketertiban di wilayah kerja
- o. Melaksanakan pembinaan karir pegawai dilingkungan Kecamatan
- p. Memberikan saran atau pertimbangan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan
- q. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas para bawahan dilingkungan Kecamatan
- r. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan
- s. Mendisposisi surat-surat kepada bawahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing
- t. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3
- u. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

## **2. Sekretaris Kecamatan**

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bagian Umum dan Kepegawaian, Perencanaan dan bagian Keuangan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib

- c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administrative
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi program
- h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor
- j. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor
- k. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen lainnya
- l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib
- m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas
- n. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas
- o. Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- q. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas
- r. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawabab pelaksanaan tugas

- s. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- t. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

### **3. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian**

Sub bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Umum dan Kepegawaian, , adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- e. Membantu sekretaris Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan
- f. Menggandakan, menomori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar
- g. Melakukan pelayanan serta memproses kurtu keluarga dan kartu penduduk
- h. Memeriksa, meneliti dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar
- i. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor
- j. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya

- k. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- m. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- n. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### **4. Sub Bagian Perencanaan**

Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Perencanaan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi perencanaan
- d. Mengumpulkan, mengolah, menganalisa data sebagai bahan acuan dalam penyusunan program kerja
- e. Melakukan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakrutan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja
- f. Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas
- g. Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai bahan penyusunan laporan



- h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- i. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- j. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

## **5. Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Keuangan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan
- e. Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran
- f. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan
- h. Meneliti dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku

- j. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- k. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

## **6. Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Pemerintahan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemerintahan
- e. Membuat program kerja di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan
- f. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa/ Kelurahan
- g. Melakukan monitoring dalam penyelenggaraan pemilihan kepala desa
- h. Menyelenggarakan administrasi di bidang pertanahan
- i. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara pemerintah desa dan BPD
- j. Memproses usul pemberhentian dan pengangkatan kepala desa yang diajukan oleh BPD

- k. Memproses usul pengangkatan karakter kepala desa yang diusulkan oleh BPD
- l. Memproses usulan tentang pengangkatan dan pemberhentian anggota BPD dan pelantikan anggota BPD
- m. Melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas anggota BPD
- n. Menyiapkan data monografi Desa
- o. Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas kepala desa sebelum disahkan oleh BPD
- p. Memeriksa hasil kerja bawahan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan
- q. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepada Sekcam
- r. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara pemerintahan Desa
- s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- t. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- u. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- v. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

## **7. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum**

Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum. adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Membuat program kerja di bidang trantib
- f. Melakukan pembinaan terhadap perlingdungan masyarakat
- g. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya ketentraman dan ketertiban masyarakat
- h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemilihan kepala desa pemilihan anggota badan perwakilan Desa (BPD)
- i. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah
- j. Membantu Camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap pengurusan maupun pelaksanaan setiap izin yang dikeluarkan, agar sesuai dengan Peraturan Daerah atau ketentuan yang berlaku

- k. Melakukan kegiatan dan pemantauan terhadap pengembangan potensi dan kualitas SDA
- l. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan
- m. Memproses rekomendasi terhadap penertiban izin sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku
- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi kemudaan
- o. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- p. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- q. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- r. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### **8. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Pemberdayaan Masyarakat, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas

- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Pemberdayaan Masyarakat
- e. Membuat program kerja di bidang Pemberdayaan Masyarakat
- f. Melakukan pembinaan usaha gotong royong masyarakat dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan
- g. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset Desa dan Kelurahan
- h. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana
- i. Menyiapkan bahan penyusunan program di bidang Pemberdayaan Masyarakat
- j. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan yang diberikan pemerintah kepada desa dan kelurahan
- k. Melakukan usulan anggaran pembangunan Kecamatan
- l. Meneliti usulan anggaran yang ditujukan oleh Desa dan Kelurahan
- m. Melakukan koordinasi dengan pemerintah Desa dan Kelurahan
- n. Memeriksa hasil kerja bawahan
- o. Menyiapkan bahan laporan dibidang pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan sebagai pertanggung jawaban kepada atasan
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas

- r. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- s. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

## **9. Seksi Kebersihan**

Seksi Kebersihan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Kebersihan, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

- a. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- b. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- c. Melaksanakan penyusunan rencana dan program dalam bidang kebersihan, kawasan kota dan pedesaan serta pasar
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan kebersihan
- e. Melakukan pembinaan terhadap kebersihan dilingkungan masyarakat
- f. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya kebersihan dilingkungan masyarakat
- g. Mengangkut sampah dari tong penampungan sementara ke truk pengangkut sampah dibuang ke TPA
- h. Mengutip retribusi kebersihan sampah
- i. Merencanakan, melaksanakan, monitoring dan evaluasi bidang kebersihan dilingkungan masyarakat desa dan kelurahan
- j. Melaksanakan kegiatan penyehatan lingkungan pemukiman

- k. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelayanan kebersihan kawasan perkotaan, pedesaan, dan pasar
- l. Melaksanakan rencana-rencana kegiatan dalam bidang pelayanan kebersihan kota, pedesaan dan pasar
- m. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- n. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku
- o. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- p. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- q. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

#### **10. Seksi Kesejahteraan Sosial**

Seksi Kesejahteraan sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang Kesejahteraan Sosial, adapun uraian tugas yang dimaksud adalah :

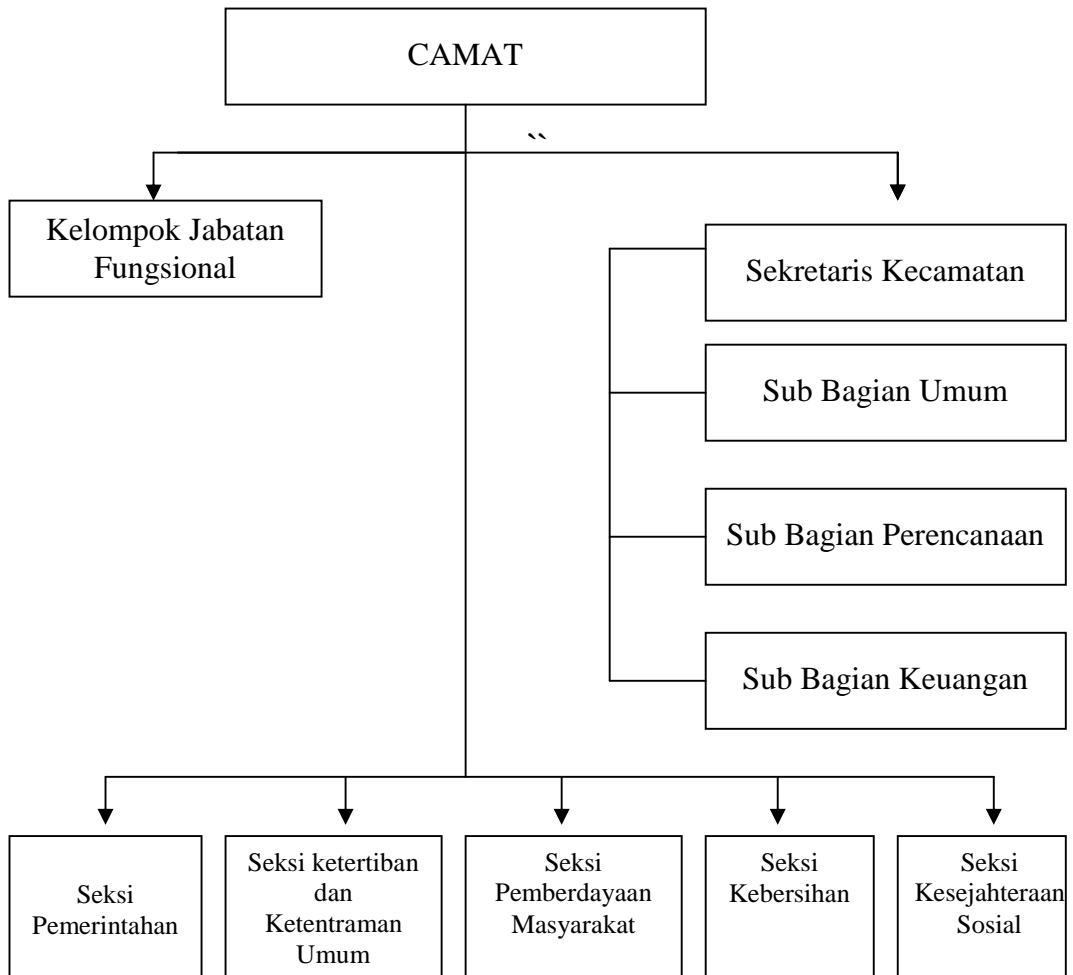
- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
- c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan Kesejahteraan sosial
- e. Membuat program kerja di bidang Kesejahteraan sosial



- f. Melakukan pembinaan terhadap kehidupan kerukunan beragama dan antar umat beragama
- g. Membina kegiatan badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat
- h. Membantu pembinaan Keluarga Berencana (KB)
- i. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar keagamaan dan hari besar nasional
- j. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewanitaan
- k. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan sosial
- l. melakukan koordinasi dan pengendalian serta pelaksanaan penanggulangan masalah bencana alam, wabah penyakit menular serta rawan pangan
- m. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan Narkoba dan masalah sosial
- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi sosial, organisasi keagamaan
- o. Melaksanakan pembinaan terhadap kesejahteraan keluarga
- p. Meneliti dan melegalisasi surat keterangan ahli waris yang diterbitkan kepala Desa dan Lurah
- q. Memproses surat-surat keterangan miskin dan tidak mampu
- r. Membantu pembinaan PKK
- s. Menyiapkan bahan laporan di bidang Kesejahteraan sosial sebagai pertanggung jawaban atasan
- t. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku

- u. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- v. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan
- w. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

**Gambar I : Struktur Organisasi Kecamatan Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Tahun 2012**



*Sumber :Kantor Camat Bangkinang Seberang, 2012*

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

##### a. Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Responden adalah jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar yang berjumlah 11834 orang. Namun yang diambil sebagai sampel dengan penghitungan menggunakan rumus *slovin* yaitu sebanyak 105 orang dan sudah mewakili dari seluruh masyarakat. Yang akan penulis terangkan berikut ini adalah uraian mengenai umur responden, dan jenis kelamin.

**Tabel V.1 : Umur Responden Yang dilayani pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

<b>Umur Responden (tahun)</b>	<b>Jumlah Responden (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
20-30	45	43 %
31-40	35	33 %
41-50	25	24 %
<b>Jumlah</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Dari tabel V.1 diatas dapat terlihat bahwa masyarakat yang menggunakan jasa Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar didominasi oleh masyarakat yang relatif masih muda yang berumur antara 20-30 tahun. Berjumlah 45 orang dengan persentase 43 %, sedangkan yang berumur antara 31-40 tahun berjumlah 30 orang dengan persentase 33 %, dan masyarakat

yang sudah tua yang usianya berkisar antara 40-50 orang relatif kecil dalam penggunaan jasa pelayanan dengan angka sebanyak 25 orang dengan persentase 24 %.

**Tabel V.2 : Jenis Kelamin Responden yang menggunakan jasa Pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

<b>Jenis Kelamin Responden</b>	<b>Jumlah Responden (orang)</b>	<b>Persentase(%)</b>
Pria	70	67 %
Wanita	35	33 %
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Dari Tabel V.2 diatas dapat dilihat Jenis Kelamin responden laki-laki sebanyak 70 orang atau 67 % dan perempuan sebanyak 30 orang atau 33 %. Jadi, yang lebih dominan untuk mengurus segala kepentingan yang berkaitan dengan surat-surat penting adalah para pria dengan angka 70 orang dengan persentase 67 %.

**Tabel V.3 : Daftar Penghasilan Responden Perbulan**

<b>Penghasilan Responden Perbulan</b>	<b>Jumlah Responden (orang)</b>	<b>Persentase(%)</b>
750.000 – 1.500.000	40	38 %
1.550.000 – 2.500.000	25	24 %
2.550.000 – 3.500.000	20	19 %
> 3.500.000	20	19 %
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Dari tabel diatas terlihat bahwa penghasilan masyarakat berkisar 750.000 – 1.500.000 sebanyak 40 orang atau 38%, penghasilan 1.550.000 – 2.500.000 sebanyak 25 orang atau 24 %, berpenghasilan 2.550.000 – 3.500.000 sebanyak 20 orang atau 19 % dan yang berpenghasilan di atas 3.500.000 sebanyak 20 Orang atau 19 %.

## **5.2. Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang kabupaten Kampar**

### **a. Kesederhanaan**

Mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Adapun gambaran yang jelas tentang prosedur /tata cara pelayanan (cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit) pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.4 : Tanggapan Responden Tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

<b>No</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>Persentase(%)</b>
1	Sangat baik	19	18,09 %
2	Cukup baik	53	50,47 %
3	Tidak baik	33	31,42 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.4 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 19 responden dengan persentase 18,09 % yang termasuk kategori “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang menggunakan prosedur atau tata cara pelayanan sangat sederhana, tidak berbelit-belit sehingga sangat mudah dipahami oleh masyarakat.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 53 responden dengan persentase 50,47 % dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang menggunakan prosedur atau tata cara pelayanan sangat sederhana, tidak berbelit-belit, namun pelaksanaannya agak sulit untuk dipahami oleh masyarakat, dan sisanya ada 33 responden dengan persentase 31,42 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang sangat lama dan terkesan mempersulit masyarakat dan prosedur yang berbelit-belit sehingga sangat membingungkan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan adalah cukup baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah cukup baik sebanyak 53 responden dengan persentase 50,47 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Muhammad Ilham beliau mengatakan :  
“ Kami dari pihak Kecamatan sudah memberikan pelayanan secara maksimal, namun terkadang pihak Kecamatan dalam memberikan pelayanan kurang dimengerti oleh sebagian masyarakat di karenakan kemampuan masyarakat itu sendiri yang kurang memahami tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan”  
(Hasil Wawancara 19 April 2012).

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak bingung dan merasa tidak dipersulit, untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang pemahamannya terhadap prosedur yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.5 : Tanggapan Responden Mengenai Pemahamannya Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	31	29,52 %
2	Cukup baik	45	42,85 %
3	Tidak baik	29	27,61 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.5 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 31 responden dengan persentase 29,52 % yang termasuk kategori “Sangat Baik”, yaitu bahwa masyarakat sangat mudah mengerti dan paham tentang tata cara atau prosedur yang diberikan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 45 responden dengan persentase 42,85 % dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang cara atau prosedur, namun pelaksanaannya terkadang agak sulit untuk dipahami oleh masyarakat, dan sisanya ada 29 responden dengan persentase 27,61 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pelayanan yang diberikan oleh

pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang sangat sulit dipahami apabila penjelasannya tidak dijelaskan secara detail.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang mengenai pemahamannya terhadap pelayanan adalah Cukup Baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah cukup baik sebanyak 45 responden dengan persentase 42,85 %.

**Tabel V.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prstase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Atau Tata Cara Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar	19 (18,09 %)	53 (50,47 %)	33 (31,42%)	100%
2	Tanggapan Responden Mengenai Pemahamannya Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar	31 (29,52 %)	45 (42,85%)	29 (27,61%)	100%
Jumlah		50 (47,61 %)	98 (93,32 %)	62 (59,03%)	-
Rata-rata		25 (23,80%)	49 (46,66%)	31 (29,51%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*



Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 25 responden dengan persentase 23,80%, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 49 responden dengan persentase 46,66 %, sedangkan sisanya sebanyak 31 responden dengan persentase 29,51 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan bahwa Aparatur Kantor Camat Bangkinang Seberang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkadang tidak diselenggarakan secara mudah, sehingga masyarakat awam kurang mengerti tentang proses pelayanan tersebut.

#### **b. Kejelasan dan Kepastian**

Mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur/tata cara pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
4. Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

Salah satu pelayanan yang baik adalah mewujudkan budaya transparansi, baik itu masalah biaya yang akan dikeluarkan maupun tentang waktu penyelesaiannya, agar masyarakat memperoleh kepastian.

Dalam sebuah instansi pemerintah dalam hal ini kecamatan sebaiknya untuk mewujudkan budaya transparansi semestinya membuat papan tariff dan ditempelkan pada dinding, sehingga masyarakat mengetahui berapa biaya yang akan dikeluarkan tanpa ada rasa curiga dan masyarakat persiapan penyediaan keuangannya.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai transparansi pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.7 : Tanggapan Responden Mengenai budaya transparansi Pegawai dalam memberikan pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	17	16,19 %
2	Cukup baik	29	27,61 %
3	Tidak baik	59	56,19 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.7 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 17 responden dengan persentase 16,19 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang menerapkan budaya transparansi melalui keterangan dari para pegawai tanpa adanya papan tarif sehingga masyarakat mengetahui tarif pembuatan dan waktu penyelesaian.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 29 responden dengan persentase 27,61 % dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik yaitu dengan memberikan informasi tentang biaya atau tarif pembuatan KTP atau KK namun terkadang tidak memberikan kejelasan biaya dan waktu penyelesaiannya, dan sisanya ada 59 responden dengan persentase 56,19 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak baik karena tidak adanya papan pengumuman tarif yang jelas serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang mengenai budaya transparansi Pegawai dalam memberikan pelayanan adalah tidak baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah Tidak Baik sebanyak 59 responden dengan persentase 56,19 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Amiruddin (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian), beliau mengatakan : “ kami dari pihak Kecamatan tidak ada menempel papan pengumuman tentang biaya atau tarif karena setiap pengurusan kami langsung memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang berapa biaya yang akan dikeluarkan tergantung dari bentuk pelayanan yang diinginkan masyarakat itu sendiri dan memberitahukan jangka waktu penyelesaian terhadap pelayanan tersebut” (Hasil Wawancara 14 Februari 2012).

Prosedur dan tata cara pelayanan yang baik adalah dengan membuat papan pengumuman Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat paham dan tidak bertanya-tanya lagi kepada pegawai tentang mekanisme yang harus dilaluinya dalam setiap pengurusan. Namun berdasarkan pengamatan langsung peneliti di lapangan hal ini tidak dilakukan, untuk mengetahui gambaran lebih jelas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan tanggapan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.8 : Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	12	11,42 %
2	Cukup baik	33	31,42 %
3	Tidak baik	60	57,14 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.8 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 12 responden dengan persentase 11,42 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang memberikan tata cara dan prosedur persyaratan administratif dengan jelas serta memberikan kejelasan waktu penyelesaian dan besarnya biaya yang digunakan untuk pengurusan.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 33 responden dengan persentase 31,42 % dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik yaitu dengan menjelaskan prosedur dan syarat administratif namun terkadang

tidak memberikan kejelasan biaya dan waktu penyelesaiannya, dan sisanya ada 60 responden dengan persentase 57,14 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak baik karena tidak memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), tidak adanya papan pengumuman tarif yang jelas serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang mengenai standar operasional prosedur (SOP) adalah Tidak Baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah tidak baik sebanyak 60 responden dengan persentase 57,14 %.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Dedi Irman (Sekretaris Camat Bangkinang Seberang) beliau mengatakan : “memang Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Camat Bangkinang Seberang secara terbuka tidak ada, karena pihak kecamatan sudah memberikan penjelasan tentang tata cara atau prosedur secara langsung kepada masyarakat yang meminta pelayanan kepada kecamatan sehingga masyarakat lebih faham dan mengerti daripada dipaparkan di papan pengumuman.(Hasil Wawancara Tanggal 14 Februari 2012).

**Tabel V.9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang kejelasan dan kepastian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prsntase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden Mengenai budaya transparansi yang dilakukan oleh aparat kantor Camat Bangkinang Seberang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	17 (16,19 %)	29 (27,61 %)	59 (56,19 %)	100%
2	Tanggapan Responden Mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar	12 (11,42 %)	33 (31,42 %)	60 (57,14%)	100%
Jumlah		29 (27,61 %)	62 (59,03 %)	119 (113,33%)	-
Rata-rata		14,5 (13,80%)	31 (29,51%)	59,5 (56,66%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Tanggapan Responden Tentang kejelasan dan kepastian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 14,5 responden dengan persentase 13,80 %, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 31 responden dengan persentase 29.51 %, sedangkan sisanya sebanyak 59,5 responden dengan persentase 56,66 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang kejelasan dan kepastian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar.

Berdasarkan pengamatan penulis di Kantor Camat Bangkinang Seberang bahwa pihak Kecamatan tidak ada menempel papan pengumuman tentang biaya atau tarif yang harus dikeluarkan masyarakat, sehingga ada pihak yang secara sengaja memanfaatkan hal tersebut, dengan cara menaikkan biaya pengurusan yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

### c. Keamanan

Adapun yang dimaksud dengan keamanan ialah bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, untuk mengetahui gambaran keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan pada kantor camat bangkinang seberang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.10 : Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Dan Kenyamanan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	23	21,90 %
2	Cukup baik	49	46.66 %
3	Tidak baik	33	31,42 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 23 responden dengan persentase 21,90 % responden yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap masyarakat. Yang mengatakan “Cukup Baik” sebanyak 49 responden dengan persentase 46,66 %, sedangkan 33

responden dengan persentase 31,42 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang kurang baik karena minimnya fasilitas sehingga masyarakat tidak merasa nyaman dalam berurusan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa keamanan dan kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar adalah cukup baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah cukup baik sebanyak 49 responden dengan persentase 46,66 %.

Seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pihak Kecamatan ini tentunya harus berdasarkan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Daerah dan Peraturan Pemerintah, agar seluruh kegiatan tersebut dapat memperoleh legalitas dan kepastian hukum, dalam hal ini dapat dijelaskan tanggapan masyarakat mengenai legalitas dan kepastian hukum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang sebagai berikut :

**Tabel V.11 : Tanggapan Responden Mengenai sistem prosedur yang diterapkan oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	30	28,57 %
2	Cukup baik	45	42,85 %
3	Tidak baik	30	28,57 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*



Berdasarkan tabel V.11 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 30 responden dengan persentase 28,57 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang menerapkan sistem dan prosedur persyaratan administratif serta tarif sudah berdasarkan peraturan daerah.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 45 responden dengan persentase 42,85 % dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik yaitu dengan menerapkan syistem dan prosedur pelayanan namun tarif terkadang tidak berdasarkan peraturan daerah, dan sisanya ada 30 responden dengan persentase 28,57 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang kurang baik karena tidak menerapkan sistem dan prosedur pelayanan berdasarkan peraturan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa sistem prosedur yang diterapkan oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang adalah cukup baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah cukup baik sebanyak 45 responden dengan persentase 42,85 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Muhammad (Camat Bangkinang Seberang) beliau mengatakan : “Kami sudah menetapkan biaya dalam setiap bentuk pelayanan yang diadakan dikecamatan, namun ada sebagian pegawai kantor camat diluar sepengetahuan saya menetapkan biaya yang tidak sesuai

dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perda kabupaten kampar. ” (Hasil Wawancara 19 April 2012).

**Tabel V.12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prsntase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Dan Kenyamanan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar	23 (21,90 %)	49 (46.66%)	33 (31,42 %)	100%
2	Tanggapan Responden mengenai sistem dan prosedur yang diterapkan oleh pegawai kantor camat bangkinang seberang yang sesuai dengan peraturan daerah	30 (28,57 %)	45 (42,85 %)	30 (28,57 %)	100%
Jumlah		53 (50,47 %)	94 (89,51 %)	63 (59.99%)	-
Rata-rata		26,5 (25,23%)	47 (44,75%)	31,5 (29,99%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Tanggapan Responden Tentang proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 26,5 responden dengan persentase 25,23 %, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 47 responden dengan persentase 44,75 %,

sedangkan sisanya sebanyak 31,5 responden dengan persentase 29,99 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar

Berdasarkan pengamatan penulis di Kantor Camat Bangkinang Seberang bahwa system prosedur yang diterapkan pegawai kecamatan kurang memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan, dan tarif yang tidak sesuai dengan aturan yang ada.

#### **d. Keterbukaan**

Mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Untuk mengetahui gambaran tentang keterbukaan informasi dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terlihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.13 : Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	25	23,80 %
2	Cukup baik	30	28,57 %
3	Tidak baik	50	47,61 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.13 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 25 responden dengan persentase 23,80 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang memberikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur dan syarat-syarat administrasi secara terbuka.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 30 responden dengan persentase 28,57 % dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang telah memberikan informasi secara terbuka tanpa diminta oleh masyarakat, namun terkadang dalam waktu tertentu pegawai memberikan informasi secara tertutup dan tidak dipublikasikan kepada umum dan sisanya ada 50 responden dengan persentase 47,61 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak memberikan informasi secara jelas dan terbuka secara terbuka kepada masyarakat, karena pegawai tidak memiliki arsip dan data yang jelas, sehingga sangat menyulitkan masyarakat dalam pengurusan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang mengenai keterbukaan informasi adalah tidak baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah tidak baik sebanyak 50 responden dengan persentase 47,61 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah seorang masyarakat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Ade Putra beliau mengatakan : “Pihak kecamatan memang tidak terbuka dalam memberikan kepada masyarakat, disebabkan pihak kecamatan takut kalau masyarakat mengetahui standar

pelayanan yang telah ditetapkan, baik itu mengenai waktu, biaya maupun prosedur yang telah berlaku. ” (Hasil Wawancara 21 April 2012).

Selain Keterbukaan informasi terhadap khalayak umum, Dalam memberikan pelayanan harus menyeluruh, dalam artian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak pandang bulu, sehingga tidak ada istilah “*orang dalam*” dalam setiap pengurusan.

Untuk mengetahui gambaran tentang keterbukaan dalam memberikan pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel V.14 : Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	30	28,57 %
2	Cukup baik	35	33,33 %
3	Tidak baik	40	38,09 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 105 responden, sebanyak 30 responden dengan persentase 28,57 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang memberikan informasi kepada masyarakat secara terbuka, pelayanan yang diberikan oleh pegawai tanpa memandang status sosial.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 35 responden dengan persentase 33,33 % yaitu dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang telah memberikan informasi secara terbuka tanpa diminta oleh masyarakat, namun terkadang dalam waktu tertentu pegawai

memberikan pelayanan memandang status sosial (mendahulukan orang yang dianggap disegani daripada masyarakat biasa). dan sisanya ada 40 responden dengan persentase 38,09 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan memandang status sosial.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa Keterbukaan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang adalah tidak baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah tidak baik sebanyak 40 responden dengan persentase 38,09 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah seorang masyarakat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Muhammad Ali ( Ketua RW Lingkungan Pasir Sialang) beliau mengatakan: “terkadang pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat masih bersifat kekerabatan, maksudnya ketika masyarakat yang disegani datang untuk berurusan maka pihak Kecamatan memberikan pelayanan yang istimewa kepada orang tersebut, tetapi ketika masyarakat biasa yang datang untuk berurusan, pihak kecamatan tidak memberikan pelayanan yang istimewa, dari sini bisa dilihat bagaimana kesenjangan yang dilakukan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat dalam meminta pelayanan” (Hasil Wawancara 20 April 2012).

**Tabel V.15 :Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prsntase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar	25 (23,80 %)	30 (28,57 %)	50 (47,61 %)	100%
2	Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang	30 (28,57%)	35 (33,33 %)	40 (38,09%)	100%
Jumlah		55 (52,37 %)	65 (61,9 %)	90 (85,7%)	-
Rata-rata		27,5 (26,18%)	32,5 (30,95%)	45 (42,85%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 27,5 responden dengan persentase 26,18 %, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 32,5 responden dengan persentase 30,95 %, sedangkan sisanya sebanyak 45 responden dengan persentase 42,85 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau

pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar

Berdasarkan pengamatan penulis di Kantor Camat Bangkinang Seberang bahwa aparaturnya Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak terbuka tentang waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, tetapi sebaliknya apabila orang yang disegani yang melakukan pelayanan pegawai Kantor Camat menyampaikan secara terbuka tentang waktu penyelesaian, rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan.

**e. Efisien**

Mengandung arti :

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait

Untuk mengetahui gambaran tentang efisiensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat pada tabel berikut :



**Tabel V.16 : Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Mengenai Persyaratan Adminisrasi Harus Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Tidak Mengada-Ada**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	33	31,42 %
2	Cukup baik	38	36,19 %
3	Tidak baik	34	32,38 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.16 diatas, dapat dilihat dari 105 responden, sebanyak 33 responden atau 31,42 % yang mengatakan “Sangat Baik” yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang meminta persyaratan sesuai dengan kebutuhan dan tidak pernah menambah-nambah persyaratan.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 38 responden atau 36,19 % dalam artian bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik yaitu meminta pelayanan sesuai dengan kebutuhan tapi terkadang ada juga yang terkesan mengada-ada dan sisanya ada 34 responden atau 32,38 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang meminta persyaratan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan terkesan memperlambat pengurusan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Mengenai Persyaratan Adminisrasi Harus Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Tidak Mengada-Ada adalah cukup baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah cukup baik sebanyak 38 responden atau 36,19 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Abasri beliau mengatakan : “Kami dari pihak Kecamatan meminta persyaratan yang sesuai dengan kebutuhan, tetapi ada juga beberapa dari pegawai yang meminta syarat tambahan yang diluar kebutuhan, karena pegawai tersebut ingin memanfaatkan hal tersebut untuk mendapatkan uang lebih, Sekcam sudah sering menegur perilaku beberapa orang pegawai yang terkesan memberatkan masyarakat dalam berurusan kepada pihak Kecamatan” (Hasil Wawancara 19 April 2012).

Karena tidak adanya persyaratan yang jelas dari pihak kecamatan, terkadang masyarakat tidak mempersiapkan dari rumah seluruh persyaratan yang diperlukan terhadap pengurusan, dalam hal ini pemerintah kecamatan seharusnya memberikan solusi agar masyarakat tidak berulang-ulang dalam pengurusan hal yang sama. Tanggapan masyarakat tentang kinerja pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang dalam hal pemberian solusi kepada masyarakat yang persyaratannya tidak lengkap digambarkan pada tabel berikut :

**Tabel V.17 : Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Mengenai Solusi Yang Diberikan Kepada Masyarakat Yang Persyaratannya Tidak Lengkap**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	42	40 %
2	Cukup baik	40	38,09 %
3	Tidak baik	23	21,90 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.17 diatas, dapat dilihat dari 105 responden, sebanyak 42 responden dengan persentase 40% yang mengatakan “Sangat Baik” yaitu

apabila terjadi kekurangan terhadap persyaratan yang dimiliki oleh masyarakat, dalam hal ini pegawai selalu memberikan kemudahan dan solusi agar masyarakat tidak datang berulang-ulang dalam hal pengurusan yang sama.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 40 responden dengan persentase 38,09 % dalam artian apabila terjadi kekurangan terhadap persyaratan yang dimiliki masyarakat, dalam hal ini pegawai terkadang memberikan solusi agar masyarakat tidak datang berulang-ulang dalam hal pengurusan yang sama, dan sisanya sebanyak 23 responden dengan persentase 21,90 % yang mengatakan “Tidak Baik” yaitu apabila terjadi kekurangan terhadap persyaratan yang dimiliki oleh masyarakat, dalam hal ini pegawai tidak pernah memberikan kemudahan dan solusi sehingga masyarakat datang berulang-ulang dalam hal pengurusan yang sama.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa kinerja pegawai mengenai solusi yang diberikan kepada masyarakat yang persyaratannya tidak lengkap adalah Sangat baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah Sangat baik sebanyak 42 responden dengan persentase 40%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Muhammad ( Camat Bangkinang Seberang) beliau mengatakan : “Saya selaku Camat sering meninstruksikan kepada seluruh komponen Kecamatan yang terlibat langsung dalam melayani masyarakat yang ingin meminta pelayanan, agar mempermudah urusan-urusan masyarakat tersebut. ketika ada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan ada yang tertinggal persyaratannya maka pihak kecamatan hendaknya melengkapi

bahan tersebut agar masyarakat tersebut tidak datang berulang-ulang ke kantor Camat untuk melakukan pengurusan yang sama” (Hasil Wawancara 19 April 2012).

**Tabel V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Efesien pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prsntase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Mengenai Persyaratan Adminisrasi Harus Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Tidak Mengada-Ada	33 (31,42 %)	38 (36,19%)	34 (32,38 %)	100%
2	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Mengenai Solusi Yang Diberikan Kepada Masyarakat Yang Persyaratannya Tidak Lengkap	42 (40%)	40 (38,09%)	23 (21,90 %)	100%
Jumlah		75 (71,42 %)	78 (74,28 %)	57 (54,28%)	-
Rata-rata		37,5 (35,71%)	39 (37,14%)	28,5 (27,14%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Tanggapan Responden Tentang Efesien pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 75 responden dengan persentase 71 %, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 78 responden dengan persentase 74 %, sedangkan sisanya sebanyak 57 responden dengan persentase 55 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang Efesien pegawai

Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis dilaporkan bahwa pihak kecamatan sudah bekerja secara efektif, apabila masyarakat yang meminta pelayanan kurang memenuhi persyaratan maka pihak kecamatan tidak menyuruh melengkapinya, tetapi pegawai kecamatan mempermudah urusan masyarakat tersebut.

#### **f. Ekonomis**

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

1. Nilai barang dan jasa pelayanan umum/ tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
3. ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang nilai barang dan jasa pelayanan dan lebih mementingkan kepada kepentingan umum dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.19: Tanggapan Responden Mengenai nilai barang dan jasa yang lebih mementingkan kepada kepentingan umum**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	60	57,14 %
2	Cukup baik	37	35,23 %
3	Tidak baik	8	7,61 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.19 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 60 responden dengan persentase 57,14 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak menuntut biaya yang tinggi dan lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 37 responden dengan persentase 35,23 %, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang terkadang menuntut biaya yang tinggi dan lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan umum, dan sisanya ada 8 responden dengan persentase 7,61 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang menuntut biaya yang tinggi dan lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan umum.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang nilai barang dan jasa yang lebih mementingkan kepada kepentingan umum adalah Sangat baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah Sangat baik sebanyak 60 responden dengan persentase 57,14 %.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang biaya atau nilai barang atau jasa pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.20 : Tanggapan Responden mengenai ekonomis pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	52	49,52 %
2	Cukup baik	40	38,09 %
3	Tidak baik	13	12,38 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.20 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 52 responden dengan persentase 49,52 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak menuntut biaya yang tinggi namun dengan wajar dan sesuai dengan peraturan daerah kabupaten kampar.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 40 responden dengan persentase 38,09 %, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak menuntut biaya yang tinggi namun terkadang permintaan tarif tidak sesuai dengan peraturan daerah kabupaten kampar , dan sisanya ada 13 responden dengan persentase 12,38 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam arti biaya yang dikeluarkan atas jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang sangat tinggi dan tidak sesuai dengan peraturan daerah kabupaten kampar.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Mengenai ekonomis pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar adalah

Sangat baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah Sangat baik sebanyak 52 responden dengan persentase 49,52 %.

**Tabel V.21 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prsntase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden Mengenai nilai barang dan jasa yang lebih mementingkan kepada kepentingan umum	60 (57,14%)	37 (35,23%)	8 (7,61 %)	100%
2	Tanggapan Responden mengenai ekonomis pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar	52 (49,52 %)	40 (38,09%)	13 (12,38 %)	100%
Jumlah		112 (106,66 %)	77 (73,32 %)	21 (19,99%)	-
Rata-rata		56 (53,33%)	38,5 (36,66%)	10,5 (9,99%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Tanggapan Responden Tentang pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 56 responden dengan persentase 53,33 %, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 38,5 responden dengan persentase 36,66 %, sedangkan sisanya sebanyak 10,5 responden dengan persentase 9,99 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang pengenaan biaya



pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis pada kantor camat bangkinang seberang bahwa pegawai Kantor Camat lebih mementingkan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi, mereka sangat sadar bahwa tugas mereka sebagai abdi masyarakat sudah pantasnya mereka melayani masyarakat.

#### **g. Keadilan Yang Merata**

Dalam arti keadilan yang merata merupakan pelayanan publik yang harus diupayakan untuk menjangkau seluruh lapisan publik melalui distribusi yang adil dan merata, tidak membedakan pelayanan pada setiap publik yang meminta pelayanan kepada pihak pemerintah.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pelayanan yang adil dan merata yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.22 : Tanggapan Responden mengenai keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	23	21,90 %
2	Cukup baik	27	25,71 %
3	Tidak baik	55	52,38 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.22 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 23 responden dengan persentase 21,90 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan selalu mengedepankan

keadilan dan pemerataan tanpa memandang status sosial dan jabatan seseorang serta dapat didistribusikan kepada seluruh masyarakat.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 27 responden dengan persentase 25,71 %, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang terkadang lebih mendahulukan para teman dekat daripada masyarakat umum, dan sisanya ada 55 responden dengan persentase 52,38 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” dalam artian pegawai pada Kantor Camat Bangkinang Seberang mendistribusikan tidak merata dan lebih mengutamakan teman dekat, terkadang memandang status sosial dan jabatan seseorang.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Mengenai keadilan yang merata adalah Tidak baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah Tidak baik sebanyak 55 responden dengan persentase 52,38 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Rizaldi ( Kepala Lingkungan Pasir Sialang) beliau mengatakan : “Menurut saya dalam memberikan pelayanan Pihak kecamatan lebih mementingkan teman dekat atau keluarga, kerena masih adanya sifat nepotisme dari pihak Kecamatan dalam melayani masyarakat” (Hasil Wawancara 20 April 2012).

**Tabel V.23 : Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terhadap masyarakat biasa (Pegawai Swasta /Tani)**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	30	28,57 %
2	Cukup baik	29	27,61 %
3	Tidak baik	46	43,80 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.23 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 30 responden dengan persentase 28,57 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang selalu mengedepankan keadilan dan pemerataan tanpa memandang status sosial sehingga masyarakat biasa (Pegawai Swasta /Tani) diberikan pelayanan yang sama.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 29 responden dengan persentase 27,61%, yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang kurang mengedepankan keadilan dan pemerataan dan terkadang memandang status sosial sehingga masyarakat biasa (Pegawai Swasta /Tani) tidak diberikan pelayanan yang sama , dan sisanya ada 46 responden dengan persentase 43,80% yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” yaitu dalam memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak mengedepankan keadilan dan pemerataan dan memandang status sosial sehingga masyarakat biasa (Pegawai Swasta /Tani) tidak diberikan pelayanan yang sama.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terhadap masyarakat biasa (Pegawai Swasta /Tani) adalah tidak baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah tidak baik sebanyak 46 responden dengan persentase 43,80%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Dedi Irman (Sekcam Bangkinang Seberang) beliau mengatakan : “Kami dari pihak kecamatan sudah berusaha melayani masyarakat semaksimal mungkin namun masih ada juga pegawai yang tidak menjalankan secara baik, sehigga timbullah kecemburuan sosial di kalangan masyarakat ketika pelayanan publik diadakan, kecemburuan sosial itu adalah ketika ada sebahagian pegawai lebih memandang kedudukan, martabat, status sosial dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat biasa tidak mendapatkan pelayanan yang sama dengan orang-orang tersebut” (Hasil Wawancara 19 April 2012).

**Tabel V.24 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang keadilan yang merata dalam mendapatkan pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prsntase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden mengenai keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar	23 (21,90%)	27 (25,71 %)	55 (52,38%)	100%
2	Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terhadap masyarakat biasa (Pegawai Swasta /Tani)	30 (28,57%)	29 (27,61%)	46 (43,80%)	100%
Jumlah		53 (50,47 %)	56 (53,32 %)	101 (96,18%)	-
Rata-rata		26,5 (25,23%)	28 (26,66%)	50,5 (48,09%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Tanggapan Responden Tentang keadilan yang merata dalam mendapatkan pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 53 responden dengan persentase 50 %, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 56 responden dengan persentase 54 %, sedangkan sisanya sebanyak 101 responden dengan persentase 96 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang keadilan yang merata dalam mendapatkan

pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat

Berdasarkan pengamatan penulis pada kantor Camat Bangkinang Seberang bahwa Pegawai Kantor Camat dalam memberikan pelayanan kurang adil, pegawai tersebut lebih memandang status sosial dan jabatan seseorang, apabila yang meminta pelayanan orang punya jabatan, maka dilayani nya dengan baik, beda hal nya dengan masyarakat biasa yang meminta pelayanan, mereka agak mempersulit pengurusan.

#### **h. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Dalam artian tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan pengamatan penulis pada Kantor Camat Bangkinang Seberang, bahwa sarana dan prasarana pada kantor camat Bangkinang Seberang sudah memadai, tersedianya peralatan kerja yang lengkap, selain itu tempat dan lokasi kantor camat bangkinang seberang sangat mudah dijangkau oleh masyarakat. Akan tetapi dengan lengkapnya peralatan kerja, tidak bisa dijadikan acuan bahwa pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan akan memuaskan masyarakat yang ingin mndapatkan pelayanan, masih adanya pegawai yang kurang bersikap disiplin, yaitu dengan tidak berada ditempat pada saat jam kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Bapak Dedi Irman (Sekcam Bangkinang Seberang) beliau mengatakan : “dikantor Camat ini sarana dan prasarananya sudah hampir memadai, akan tetapi kualitas pelayanan disini masih belum bisa

dikatakan baik, masih adanya pegawai kantor camat ini yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja, Bapak Camat sudah sering memberikan teguran, akan tetapi masih ada juga yang tidak memperdulikan teguran tersebut. Mereka tidak sadar bahwa sebagai pihak yang memberikan pelayanan sudah sewajibnya mereka memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 19 April 2012)

#### **i. Ketepatan Waktu**

Dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, untuk dapat mengetahui bagaimana ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.25 : Tanggapan Responden mengenai ketepatan waktu pegawai dalam memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	29	27,61 %
2	Cukup baik	35	33,33 %
3	Tidak baik	41	39,04 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

**Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012**

Berdasarkan tabel V.25 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 29 responden dengan persentase 27,61 % yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam penyelesaian tugas pegawai kantor camat bangkinang seberang dapat menyelesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 35 responden dengan persentase 33,33 %, yaitu bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang terkadang terlupa sehingga urusan tidak selesai pada waktu

yang di janjikan, dan sisanya ada 41 responden dengan persentase 39,04 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” yaitu dalam artian pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan mengenai ketepatan waktu pegawai dalam memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang terhadap masyarakat adalah tidak baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah tidak baik yaitu sebanyak 61 responden dengan persentase 58,09%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan salah satu pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang yaitu Hendri Saputra beliau mengatakan : “memang pihak Kecamatan dalam menyelesaikan tugas tidak selesai pada waktu yang telah ditetapkan, hal ini disebabkan karena banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan, selain itu terkadang Bapak Camat tidak berada di Kantor Camat pada saat dibutuhkan. ” (Hasil Wawancara 19 April 2012).

Manusia merupakan makhluk yang tidak luput dari kesalahan, dan sifat yang paling tidak dapat dielakkan adalah sifat lupa karena kesibukan pekerjaan yang digelutinya, masyarakat pun sadar dengan kondisi tersebut, namun yang menjadi persoalan bagaimana cara pegawai menanggapi masyarakat apabila pekerjaan tersebut tidak selesai, mengenai hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :



**Tabel V.26 : Tanggapan Responden mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pengertian kepada masyarakat apabila pekerjaannya tidak selesai pada waktu yang ditetapkan**

No	Kriteria	Jumlah responden	Persentase(%)
1	Sangat baik	25	23,80%
2	Cukup baik	46	43,80 %
3	Tidak baik	34	32,38 %
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Berdasarkan tabel V.26 tersebut diatas, menggambarkan bahwa dari 105 responden, sebanyak 25 responden dengan persentase 23,80% yang mengatakan “Sangat Baik”, yaitu dalam artian pegawai sangat baik dalam memberikan penjelasan dan pengertian kepada masyarakat, walaupun pekerjaannya tidak selesai namun masyarakat dapat menerima dengan senang hati, tanpa ada rasa kecewa.

Sedangkan yang masuk kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak 46 responden dengan persentase 43,80 %, yaitu bahwa pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang terkadang terlupa sehingga urusan tidak selesai pada waktu yang di janjikan, tapi mereka memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang kendala yang dihadapinya, dan sisanya ada 34 responden dengan persentase 32,38 % yang masuk dalam kategori “Tidak Baik” yaitu dalam artian pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang tidak dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan mengungkapkan berbagai alasan yang tidak logis sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Camat.

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pengertian kepada masyarakat apabila pekerjaannya tidak selesai pada waktu yang ditetapkan adalah cukup baik, hal ini berdasarkan jawaban responden terbanyak adalah tidak baik yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase 38,09 %.

**Tabel V. 27 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan umum yang diberikan oleh pegawai kantor camat bangkinang seberang.**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Prsntase
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden mengenai ketepatan waktu pegawai dalam memberikan Pelayanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang	29 (27,61%)	35 (33,33%)	41 (39,04%)	100%
2	Tanggapan Responden mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pengertian kepada masyarakat apabila pekerjaannya tidak selesai pada waktu yang ditetapkan	25 (23,80%)	46 (43,80 %)	34 (32,38%)	100%
Jumlah		54 (51,41%)	81 (77,13%)	75 (71,42%)	-
Rata-rata		27 (25,70%)	40,5 (38,56%)	37,5 (35,71%)	-

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Tanggapan Responden Tentang Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan umum yang diberikan oleh pegawai kantor camat bangkinang seberang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”, sebanyak 27 responden dengan persentase 25,70 %, yang termasuk dalam kategori “Cukup Baik” sebanyak 40,5

responden dengan persentase 38,56 %, sedangkan sisanya sebanyak 37,5 responden dengan persentase 35,71 % yang menyatakan “Tidak Baik” Tentang Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan umum yang diberikan oleh pegawai kantor camat bangkinang seberang.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan bahwa pihak kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam aturan seharusnya selesai 3 hari, tapi dalam kenyataan dilapangan pelaksanaan pelayanan tersebut memakan waktu sampai 5 hari bahkan bisa sampai 6 hari.

**Tabel V.28 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar**

No	Daftar Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Rata-rata
		Sangat Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat	25 (23,80%)	49 (46,66%)	31 (29,51%)	105
2	Tanggapan Responden tentang kejelasan dan kepastian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat	14,5 (13,80%)	31 (29,51%)	59,5 (56,66%)	105
3	Tanggapan Responden Tentang proses serta hasil pelayanan umum dapat	26,5 (25,23%)	47 (44,75%)	31,5 (29,99%)	105

	memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat				
4	Tanggapan Responden Tentang prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat	27,5 (26,18%)	32,5 (30,95%)	45 (42,85%)	105
5	Tanggapan Responden Tentang Efesien pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat	37,5 (35,71%)	39 (37,14%)	28,5 (27,14%)	105
6	Tanggapan Responden Tentang pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat	56 (53,33%)	38,5 (36,66%)	10,5 (9,99%)	105
7	Tanggapan Responden Tentang keadilan yang merata dalam mendapatkan pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar Terhadap Masyarakat	26,5 (25,23%)	28 (26,66%)	50,5 (48,09%)	105

8	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan umum yang diberikan oleh pegawai kantor camat bangkinang seberang	27 (25,70%)	40,5 38,56%)	37,5 (35,71%)	105
<b>JUMLAH</b>		<b>240,5</b>	<b>305,5</b>	<b>294</b>	<b>840</b>
<b>Rata-rata</b>		34,35	43,64	42	105
<b>PERSENTASE</b>		32,71 %	41,56 %	40 %	100 %

*Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012*

Dari rekapitulasi diatas dapat diketahui sebagai berikut:

Frekuensi pilihan

$$A = 240,5$$

$$B = 305,5$$

$$C = 294$$

Untuk mencari Persentase rata-rata diatas menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 : 3$$

Rekapitulasi diatas dapat diketahui sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 N &= Fa + Fb + Fc \\
 &= 240,5 + 305,5 + 294 = \mathbf{840}
 \end{aligned}$$

Selanjutnya adalah mencari F dengan terlebih dahulu memberikan bobot untuk masing-masing pilihan yaitu:

Pilihan A dengan bobot 3

Pilihan B dengan bobot 2

Pilihan C dengan bobot 1

Dari bobot yang telah diberi diatas maka dapatlah diperoleh F sebagai berikut:

$$F_a = 240,5 \times 3 = 721,5$$

$$F_b = 305,5 \times 2 = 611$$

$$F_c = 294 \times 1 = 294$$

$$\text{Jumlah} = \mathbf{1626,5}$$

Berdasarkan dari angka yang telah diperoleh diatas dapat dicari Persentase rata-rata kualitatifnya sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$= \frac{100.(F)}{3.(N)}$$

$$= \frac{100.(1626,5)}{3.(840)}$$

$$= \frac{162650}{2520}$$

$$= \mathbf{64,64 \%}$$

Dari persentase rata-rata kualitatif yang diperoleh diatas adalah persentase pelayanan publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang, untuk memahami baik atau tidaknya pelayanan yang dilakukan maka akan diberi ukuran (Arikunto 2006 :77) :

0% - 39% = Tidak baik

40%- 55% = Kurang Baik

56% - 75% = Cukup Baik

76% - 100% = Sangat Baik

Maka disimpulkan pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan evaluasi jumlah rata-rata responden berada pada ukuran 56% -75%.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta keterangan dari masyarakat yang melakukan kegiatan layanan pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar melalui Kuesioner maupun wawancara langsung, maka pada Bab ini penulis dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian mengenai *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar* yang telah diuraikan sebelumnya, selain itu penulis juga memberikan saran-saran yang mungkin dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

#### **6.1 Kesimpulan**

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer yang dilayani*), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

- a. Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan evaluasi jumlah rata-rata responden berada pada ukuran 56% -75%.
- b. Buruknya pelayanan yang ada pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar karena ditemui masih adanya hambatan-hambatan sebagai berikut :
  1. Kurang Disiplinnya kerja aparat Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar
  2. Kurangnya tranparansi pelayanan



3. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya
4. Kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas

## **6.2 Saran**

Dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka disini penulis akan memberikan saran bagi pegawai kantor camat bangkinang seberang maupun jajaran yang terkait untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik, diharapkan kedepan akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun saran-saran sebagai berikut:

- a. Kepada pegawai Kecamatan Bangkinang Seberang diharapkan lebih disiplin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, tidak pernah terlambat, dan selalu ada ditempat pada saat jam kerja, dan kepada pihak kecamatan agar menggunakan system absent pegawai secara sidik jari, agar tidak ada lagi pegawai yang berlaku jurang dalam hal absensi
- b. Kepada seluruh aparatur kantor camat bangkinang seberang agar dalam melayani masyarakat supaya lebih terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi, agar masyarakat lebih faham tentang proses pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Perlu diadakan pelatihan bagi para aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya masing-masing atau dengan cara melanjutkan sekolah ketingkat yang lebih tinggi.
- d. Pihak Kecamatan Bangkinang Seberang dalam memberikan pelayanan agar lebih ikhlas dan sadar bahwa sebagai abdi masyarakat, sudah sepantasnya

memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan kepihak kecamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Alqur'an. *Surat An-nisa*. ayat 58

Arikunto, Suharsimi, Dr. Prof. *Manajemen Penelitian*. Rinaka Cipta. Jakarta, 2003

Boediono, Drs. Msi. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rinaka Cipta, Jakarta, 2003

Harif, Nurcholis. *Pemerintah Dan Otonomi Daerah*. Jakarta Garsido, 2007

Husein, Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004

[jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2Ags05123150.pdf](http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2Ags05123150.pdf)

Pengembangan Model Citizter Dalam Meningkatkan peayanan Publik di Indonesia Prof. DR HR Riyadi Soeprapto, MS (Dosen Universitas Brawijaya Malang)

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara, 2003

Poltak, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*. Alfabeta, Makasar, 2007

Sianipar J.P.G. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta, LAN-RI, 1999.

Soeratno, R. *Pengelolaan Usaha*, Kanisius. Yogyakarta, 1997

Sudarmayanti. *Good Govermence (keperintahan yang baik)*. Bandung Mandar Maju, 2004

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung, 2003

Sutopo, dkk. *Pelayanan Prima*. Jakarta, LAN. 2003

Syafi'i, Inu Kencana. *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara, Jakarta, 2003

Thoha, Miftah. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: rajawali press, cet. Ke VIII, 2003

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta, 1995

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta, 1995

Wasistiono. *Pelayanan Umum*. Jakarta, Bumi Aksara, 2003

**Sumber Lain :**

Undang-Undang No. 32 dan Tahun 2004. Tentang Otonomi Daerah, Fokusmedia.  
Bandung, 2006

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( MENPAN ) Nomor 04  
Tahun 2006

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No. 21 Tahun 2003 tentang Retribusi  
Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk, Akte Catatan Sipil dan  
Kartu Keluarga

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan  
Publik